

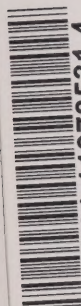
CAI
TA 87
-2001
P65

Government
Publications



Canadian
Transportation
Agency

Office
des transports
du Canada



3 1761 11973531 4

PROPOSED MODIFICATIONS

Part VII of the *Air Transportation Regulations*

on the
Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities

TO INCLUDE

AIRCRAFT WITH 20 TO 29 PASSENGER SEATS

August 2001

Canada



PART VII OF THE *Air Transportation Regulations*

TERMS AND CONDITIONS OF CARRIAGE OF PERSONS WITH DISABILITIES

Interpretation

145. In this Part,

"extraordinary service" means any service related to a disability that is not required by this Part to be provided by an air carrier or any service that is not usually provided by an air carrier; (*service inhabituel*)

"passenger seat" means a seat on board an aircraft that is ordinarily occupied by a passenger; (*siège passager*)

"person" means a person with a disability who is, has been or will be a passenger on a flight operated by an air carrier. (*personne*) SOR/93-449, s. 3.

Application

146. (1) This Part applies to an air carrier in respect of any domestic service operated by the air carrier with an aircraft that has ~~30-20~~ or more passenger seats.

(2) Nothing in this Part relieves any air carrier from complying with the provisions of any safety regulations made under the *Aeronautics Act*. SOR/93-449, s. 3.

Services

147. (1) Subject to section 151, an air carrier shall provide the following services to a person, if requested:

- (a) assisting with registration at the check-in counter;
- (b) assisting in proceeding to the boarding area;
- (c) assisting in boarding and deplaning;
- (d) assisting in stowing and retrieving the person's carry-on baggage;

(e) subject to subsection 147(2), transferring the person between the person's own wheelchair, scooter or other mobility aid and a wheelchair, boarding chair or other mobility aid provided by the air carrier;

(f) subject to subsection 147(2), transferring the person between a wheelchair, boarding chair or other mobility aid and the person's passenger seat;

(g) assisting the person, other than by carrying the person, in moving to and from an aircraft washroom, including assisting the person in using an on-board wheelchair where one is available;

(h) assisting in retrieving the person's checked baggage;

(i) assisting in proceeding to the general public area or, where a person is changing to a flight of another air carrier within the same terminal, to a representative of the receiving air carrier;

(j) serving special meals, where available, and providing limited assistance with meals such as opening packages, identifying items and cutting large food portions; and

(k) inquiring periodically during the flight about the person's needs, and attending to those needs where the services required are usually provided by the air carrier, or where the services are required to be provided by the air carrier under this Part.

(2) for aircraft with 20 to 29 passenger seats, transfer to and from a mobility aid is to be provided

(a) if, in the absence of a boarding device at either end of a person's trip, the boarding stairs permit the safe use of a boarding chair; and

(b) if the door width, entrance configuration and aisle width permit the safe use of a boarding chair or an on-board wheelchair; and

(c) if transfer can be performed safely, given constraints of the aircraft.

~~(2)~~ (3) When a reservation is being made for a person, the air carrier shall

(a) describe, if requested,

(i) the services that the air carrier is required, pursuant to this section and

sections 148 and 149, to provide to persons and any conditions in respect of those services set out in those sections and section 151, and

(ii) any additional service that the air carrier provides to persons and any conditions in respect of that additional service; and

(b) confirm, after asking the person, which services that person requests.

~~(3)~~ (4) Where a person requests assistance in boarding or seating or in stowing carry-on baggage pursuant to subsection (1), an air carrier may require the person to board the aircraft in advance of other passengers. SOR/93-449, s.3.

148. (1) Subject to subsection (2) and section 151, an air carrier shall accept for carriage as priority baggage, without charge and in addition to the free baggage allowance permitted to a passenger, the following aids, where they are required for the mobility or well-being of a person:

(a) an electric wheelchair, a scooter or a manually operated rigid-frame wheelchair;

(b) a manually operated folding wheelchair;

(c) a walker, a cane, crutches or braces;

(d) any device that assists the person to communicate better; and

(e) any prosthesis or medical device.

(2) Where an air carrier operates an aircraft that has fewer than 60 passenger seats and the design of the aircraft does not permit the carriage of a person's aid referred to in paragraph (1) (a), the air carrier

(a) is not required to carry the aid; and

(b) shall advise the person about transportation arrangements that are available for the aid.

(3) Subject to section 151, an air carrier shall permit a person in a manually operated wheelchair to remain in the wheelchair

(a) until the person reaches the boarding gate from which the person's flight is to depart;

(b) where facilities, the terrain and weather conditions permit, while the person is moving between the terminal and the door of the aircraft; or

(c) where space, ~~and~~ facilities, the terrain and weather conditions permit, while the person is moving between the terminal and the passenger seat.

(4) Subject to subsection (5), an air carrier that accepts for carriage a person's aid referred to in paragraph (1) (a), (b) or (c) shall, without charge,

(a) disassemble and package the aid;

(b) where the person has been required to board the aircraft in advance of other passengers pursuant to subsection 147 (3), identify the aid as priority baggage;

(c) unpackage and reassemble the aid; and

(d) return the aid to the person promptly on arrival at the person's destination.

(5) Where space permits, an air carrier shall, without charge, permit a person who requires

(a) a wheelchair referred to in paragraph (1)(b) to store the wheelchair in the passenger cabin during the flight; and

(b) a small aid referred to in paragraph (1)(c), (d) or (e) to retain the aid in the person's custody during the flight. SOR/93-449, s. 3; SOR/94-700, s. 3(E).

149. (1) Subject to section 151, an air carrier shall accept a service animal for carriage without charge if the animal is

(a) required by a person for assistance; and

(b) certified, in writing, as having been trained to assist a person by a professional service animal institution.

(2) Where an air carrier accepts a service animal for carriage pursuant to subsection (1), the air carrier shall permit the animal, if the animal is properly harnessed in accordance with standards established by a professional service animal institution, to accompany the person on board the aircraft and to remain on the floor at the person's passenger seat or else, on aircraft with 20 to 29 passenger seats where there is insufficient floor space for that purpose, to remain on the floor where the person can still exercise control of the animal. SOR/93-449, s. 3; SOR/94-700, s. 3(F).

150. Where a person is in a wheelchair, boarding chair or any other device in which the person is not independently mobile, the air carrier shall inquire periodically about the needs of the person while the person is awaiting a flight after check-in or is in transit between flights and shall attend to those needs where the services required are usually provided by the air carrier, or where the services are required to be provided by the air carrier under this Part. SOR/93-449, s. 3.

151. (1) Where a person requests a service set out in this Part at least 48 hours before the scheduled time of departure of the person's flight, the air carrier shall provide the person with the service.

(2) Where, at least 48 hours before the scheduled time of departure of a person's flight, the person requests an additional service that is set out in an air carrier's tariff, the air carrier shall provide the person with the service, in accordance with any conditions in respect of the service that are set out in the tariff.

(3) Where a request for a service referred to in subsection (1) or (2) is not made within the time limit provided thereunder, the air carrier shall make a reasonable effort to provide the service.

(4) Where a person who has requested from an air carrier a service referred to in subsection (1) or (2) must travel on a flight of another air carrier because of a flight cancellation or the substitution by the original air carrier of an aircraft that has fewer than 30 passenger seats, the original air carrier shall cooperate as much as is possible with the other air carrier in providing the requested service. SOR/93-449, s. 3; SOR/96-335, s. 85.

Administration

152. An air carrier shall

- (a) where the air carrier has facilities to do so, indicate in the record of a person's reservation any services that the air carrier will provide to the person;
- (b) provide a person with a written confirmation of the services that the air carrier will provide to the person;
- (c) transmit the information referred to in paragraph (a) to the appropriate personnel of the air carrier and, where a person is changing to a flight of another air carrier, to the appropriate personnel of that other air carrier at any transfer point indicated on the person's ticket and at the person's final destination; and
- (d) make reasonable efforts to inform the air carrier's agents of the requirements set out in paragraphs (a), (b) and (c). SOR/93-449, s. 3.

153. (1) Where a person identifies the nature of that person's disability, an air carrier shall, before assigning a passenger seat to that person, inform the person of those passenger seats in the aircraft to be used that are most accessible for that person.

(2) Where an air carrier is capable of assigning passenger seats before a flight, accessible passenger seats shall be the last seats assigned to passengers without disabilities.

(3) Where an air carrier is not capable of assigning passenger seats before a flight or on aircraft with 20 to 29 passenger seats where weight distribution of passengers is critical, the air carrier shall make a reasonable effort to ensure that accessible passenger seats are the last seats made available to passengers without disabilities. SOR/93-449, s. 3.

154. An air carrier shall accept the determination made by or on behalf of a person that the person does not require any extraordinary service during a flight. SOR/93-449, s. 3.

Damaged or Lost Aid

155. (1) Subject to subsections (2) and (3), where an air carrier accepts a person's aid referred to in paragraph 148 (1) (a), (b) or (c) for carriage and the aid is damaged during carriage or is not available to the person upon the person's arrival at the person's destination, the air carrier shall, without charge, immediately provide the person with a suitable temporary replacement at the person's destination.

(a) immediately at the person's destination or

(b) as rapidly as is possible for an aircraft arriving at a destination where a suitable temporary replacement is not readily available. In the meantime, the air carrier shall make arrangements with the person with disabilities to ensure the person is provided with the means to carry on with his/her daily activities.

(2) Where an air carrier accepts a person's aid referred to in paragraph 148 (1) (a), (b) or (c) for carriage and the aid is damaged during carriage and can be repaired promptly and adequately, the air carrier shall, in addition to complying with subsection (1), forthwith arrange for the prompt and adequate repair of the aid at the air carrier's expense and shall return it to the person at the air carrier's expense as soon as possible.

(3) Where an air carrier accepts a person's aid referred to in paragraph 148 (1) (a), (b) or (c) for carriage and the aid is damaged during carriage and cannot be repaired promptly and adequately or the air carrier cannot locate the aid within 96 hours after the person's arrival at the person's destination and return it promptly to the person, the air carrier shall, in addition to complying with subsection (1),

(a) replace the damaged or lost aid with an identical one satisfactory to the person; or

(b) notwithstanding the limits of liability respecting goods contained in any applicable tariff, reimburse the person for the full replacement cost of the aid.

(4) Where an air carrier provides a person with a temporary replacement aid pursuant to subsection (1), that person shall continue to have the use of that aid

(a) until the time the person's aid is returned to the person, where the aid is to be repaired pursuant to subsection (2); or

(b) until a reasonable period for the replacement of the aid has elapsed, where the air carrier has taken steps to replace a damaged or lost aid or has reimbursed the person, pursuant to subsection (3). SOR/93-449, s. 3.

Filing an Application for Inquiry

156. Where an air carrier receives a complaint in respect of the terms and conditions of carriage set out in this Part from or on behalf of a person and is unable to respond to the complaint to the satisfaction of the person, the air carrier shall promptly inform the person that the person may file an application for inquiry with the Agency pursuant to subsection 172(1) of the Act and any rules made pursuant to section 17 of the Act. SOR/93-449, s. 3; SOR/94-700, s. 3; SOR/96-335, s. 86.

b) jusqu'à l'expiration d'un délai raisonnable pour le remplacement de son aide, si le transporteur aérien a entrepris de remplacer l'aide perdue ou endommagée ou a remboursé la personne, conformément au paragraphe (3). DORS/93-449, art. 3.

Dépôt d'une demande d'enquête

156. Le transporteur aérien doit, s'il reçoit une plainte présentée par une personne ou en son nom au sujet des conditions de transport prévues par la présente partie et qu'il ne peut la régler d'une façon que celle-ci juge satisfaisante, l'informer promptement qu'elle peut déposer une demande d'enquête auprès de l'Office en conformité avec le paragraphe 172 (1) de la Loi et les règles prises en vertu de l'article 17 de la Loi. DORS/93-449, art. 3; DORS/94-700, art. 3; DORS/96-335, art. 86.

Aide perdue ou endommagée

155. (1) Sous réserve des paragraphes (2) et (3), lorsque le transporteur aérien accepte de transporter une aide visée aux alinéas 148 (1) a), b) ou c) et que celle-ci est endommagée au cours du transport ou n'est pas disponible à l'arrivée de la personne à destination, il doit fournir, sans frais à celle-ci, ~~des son-~~ ~~arrivée à destination,~~ une aide de remplacement temporaire qui est convenable, :

a) dès son arrivée à destination ou,

b) le plus tôt possible après l'arrivée de l'aéronef à une destination où il n'y a pas d'aide de remplacement temporaire qui est convenable. Dans l'intervalle, le transporteur aérien prendra des mesures avec la personne ayant une déficience pour lui fournir les moyens de poursuivre ses activités quotidiennes.

(2) Lorsque le transporteur aérien accepte de transporter une aide visée aux alinéas 148 (1) a), b) ou c) et que celle-ci est endommagée au cours du transport et peut faire l'objet d'une réparation adéquate et prompte, il doit, en plus de se conformer au paragraphe (1), aussitôt faire réparer l'aide à ses frais, adéquatement et promptement, et la retourner le plus tôt possible, à ses frais, à la personne.

(3) Lorsque le transporteur aérien accepte de transporter une aide visée aux alinéas 148 (1) a), b) ou c) et que celle-ci est endommagée au cours du transport et ne peut être réparée adéquatement et promptement, ou qu'il ne peut pas la localiser dans les 96 heures suivant l'arrivée de la personne à destination et la lui retourner promptement, il doit, en plus de se conformer au paragraphe (1) :

a) soit remplacer l'aide perdue ou endommagée par une aide identique que la personne juge satisfaisante;

b) soit, malgré la limite de responsabilité visant les biens contenue dans tout tarif applicable, rembourser à la personne un montant égal à la valeur de remplacement totale de l'aide.

(4) Dans les cas où le transporteur aérien fournit une aide de remplacement temporaire à la personne conformément au paragraphe (1), celle-ci a le droit d'utiliser cette aide :

a) jusqu'à ce que son aide lui soit retournée, si elle doit être réparée selon le paragraphe (2);

transporteur aérien, celui-ci doit, dans la mesure du possible, coopérer avec l'autre transporteur aérien afin de fournir le service demandé. DORS/93-449, art. 3;

DORS/96-335, art. 85.

Administration

152. Le transporteur aérien doit :

a) lorsqu'il dispose des moyens de le faire, indiquer dans le document de réservation d'une personne les services qu'il lui fournira;

b) remettre à la personne une confirmation écrite des services qu'il lui fournira;

c) communiquer les renseignements visés à l'alinéa a) à son personnel compétent et, dans le cas d'une correspondance avec un vol d'un autre transporteur aérien, au personnel compétent de ce dernier, aux points de correspondance indiqués sur le billet de la personne ainsi qu'à la destination finale de celle-ci;

d) déployer des efforts raisonnables pour informer ses mandataires des exigences des alinéas a), b) et c). DORS/93-449, art. 3.

153. (1) Lorsqu'une personne a signalé la nature de sa déficience, le transporteur aérien doit, avant de lui assigner un siège passager, lui indiquer quels sièges passagers de l'aéronef lui offrent le meilleur accès.

(2) Lorsque le transporteur peut assigner les sièges passagers avant le vol, les sièges passagers accessibles doivent être les derniers à être assignés aux passagers n'ayant pas de déficience.

(3) Lorsque le transporteur aérien ne peut assigner les sièges passagers avant le vol ou lorsque la répartition du poids des passagers est importante à bord des aéronefs de 20 à 29 sièges passagers, il doit déployer des efforts raisonnables pour que les sièges passagers accessibles soient les derniers à être mis à la disposition des passagers n'ayant pas de déficience. DORS/93-449, art. 3.

154. Le transporteur aérien doit accepter la décision, prise par la personne ou en son nom, qu'elle n'aura pas besoin de services inhabituels durant le vol. DORS/93-449, art. 3.

149. (1) Sous réserve de l'article 151, le transporteur aérien doit accepter de transporter sans frais un animal aidant, à condition ;

a) d'une part, que la personne en ait besoin;

b) d'autre part, qu'il soit attesté par certificat que l'animal a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants pour aider une personne.

(2) Lorsque le transporteur aérien accepte de transporter un animal aidant aux termes du paragraphe (1), il doit permettre que l'animal, si celui-ci porte un harnais convenable selon les normes établies par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants, accompagne la personne à bord de l'aéronef jusqu'à son siège passager et y demeure sur le plancher ou, à bord des aéronefs de 20 à 29 sièges passagers, lorsque l'espace au plancher est insuffisant, de demeurer sur le plancher là où la personne peut exercer un contrôle sur l'animal. DORS/93-449, art. 3; DORS/94-700, art. 3(F).

150. Lorsqu'une personne est dans un fauteuil roulant, une chaise d'embarquement ou toute autre aide et que, de ce fait, elle ne peut se déplacer de façon autonome, le transporteur aérien doit s'enquérir périodiquement de ses besoins pendant qu'elle attend son vol après l'enregistrement ou qu'elle est en transit entre deux vols et y répondre s'il s'agit de services qu'il fournit habituellement ou qu'il est tenu de fournir aux termes de la présente partie. DORS/93-449, art. 3.

151. (1) Le transporteur aérien doit fournir tout service visé à la présente partie à la personne qui en fait la demande au moins 48 heures avant l'heure prévue pour le départ de son vol.

(2) Le transporteur aérien doit fournir tout service additionnel précisé dans son tarif à la personne qui en fait la demande au moins 48 heures avant l'heure prévue du départ de son vol, conformément aux conditions applicables qui y sont énoncées.

(3) En cas de non-respect du délai prévu aux paragraphes (1) ou (2) pour la demande d'un service qui y est visé, le transporteur aérien doit déployer des efforts raisonnables pour fournir le service.

(4) Lorsque la personne qui a demandé au transporteur aérien un service visé aux paragraphes (1) ou (2) se voit obligée de prendre le vol d'un autre transporteur aérien en raison de l'annulation de son vol ou de l'utilisation d'un aéronef de remplacement de moins de 30 sièges passagers par le premier

personne qui est dans un fauteuil roulant manuel d'utiliser celui-ci :

a) pour se rendre à la porte d'embarquement de son vol;

b) pour se déplacer entre l'aérogare et la porte de l'aéronef, lorsque les installations, le terrain et les conditions météorologiques le permettent;

c) pour se déplacer entre l'aérogare et son siège passager, lorsqu'il y a

suffisamment d'espace et que les installations, le terrain et les conditions météorologiques le permettent.

(4) Sous réserve du paragraphe (5), le transporteur aérien qui accepte de transporter une aide visée aux alinéas (1) a), b) ou c) doit fournir sans frais les services suivants :

a) démontage et emballage de l'aide;

b) désignation de l'aide comme bagage prioritaire, dans le cas où la personne est tenue de monter à bord de l'aéronef avant les autres passagers conformément au paragraphe 147 (3);

c) déballeage et remontage de l'aide;

d) remise de l'aide à la personne dès son arrivée à destination.

(5) S'il y a suffisamment d'espace, le transporteur aérien doit permettre, sans frais, à la personne qui a besoin :

a) d'un fauteuil roulant mentionné à l'alinéa (1) b) de le ranger dans la cabine passagers durant le vol;

b) d'une aide de petites dimensions mentionnée aux alinéas (1) c), d) ou e) de la garder avec elle durant le vol. DORS/93-449, art. 3; DORS/94-700, art. 3(A).

a) décrire sur demande :

(i) les services qu'il est tenu, aux termes du présent article et des articles 148 et 149, de fournir aux personnes et les conditions s'y rattachant visées à ces articles et à l'article 151,

(ii) tout service additionnel qu'il fournit aux personnes et les conditions s'y rattachant;

b) s'assurer, après lui en avoir fait la demande, des services que la personne souhaite recevoir.

~~(3)~~ (4) Le transporteur aérien peut exiger que la personne qui demande l'assistance, visée au paragraphe (1), pour embarquer ou prendre place à bord de l'aéronef ou pour ranger ses bagages de cabine monte à bord avant les autres passagers. DORS/93-449, art. 3.

148. (1) Sous réserve du paragraphe (2) et de l'article 151, le transporteur aérien doit accepter de transporter comme bagages prioritaires, sans frais et en sus de la franchise de bagages accordée aux passagers, les aides suivantes nécessaires au déplacement ou au bien-être d'une personne :

a) un fauteuil roulant électrique, un fauteuil automoteur ou un fauteuil roulant manuel à cadre rigide;

b) un fauteuil roulant manuel pliant;

c) un déambulateur, une canne, des béquilles ou des orthèses;

d) tout dispositif qui l'aide à mieux communiquer;

e) toute prothèse ou aide médicale.

(2) Lorsque le transporteur aérien utilise un aéronef de moins de 60 sièges passagers dont la conception ne permet pas le transport d'une aide visée à l'alinéa (1) a), il :

a) n'est pas tenu de transporter l'aide;

b) doit aviser la personne des solutions existantes pour le transport de l'aide.

(3) Sous réserve de l'article 151, le transporteur aérien doit permettre à la

propre fauteuil roulant, fauteuil automateur ou autre aide à la mobilité à un fauteuil roulant, une chaise d'embarquement ou toute autre aide à la mobilité fournis par le transporteur aérien;

f) sous réserve du paragraphe 147 (2), transfert de la personne d'un fauteuil roulant, d'une chaise d'embarquement ou de toute autre aide à la mobilité à son siège passager;

g) assistance pour permettre à la personne de se déplacer entre son siège et la toilette de l'aéronef - sauf l'action de la porter -, y compris l'assistance pour utiliser un fauteuil roulant de bord, s'il y en a un;

h) assistance pour récupérer les bagages enregistrés de la personne;

i) assistance pour se rendre à l'aire ouverte au public ou, dans le cas d'une correspondance avec un vol d'un autre transporteur aérien effectuée dans la même aéroport, assistance pour rejoindre un représentant du transporteur aérien d'accueil;

j) préparation de repas spéciaux, lorsqu'ils sont offerts, et assistance limitée durant les repas, notamment pour ouvrir les emballages, identifier les articles et couper les gros aliments;

k) soin de s'enquérir périodiquement, en cours de vol, des besoins de la personne et d'y répondre s'il s'agit de services qu'il fournit habituellement ou qu'il est tenu de fournir aux termes de la présente partie.

(2) pour les aéronefs de 20 à 29 sièges passagers, le transfert d'une personne prenant place dans une aide à la mobilité doit être assuré

a) si, en l'absence d'un dispositif d'embarquement au début et à la fin du voyage de la personne, les escaliers d'embarquement permettent l'utilisation sûre d'une chaise d'embarquement;

b) si la largeur de la porte, la configuration de l'entrée et la largeur de l'allée permettent l'utilisation sûre d'une chaise d'embarquement ou d'un fauteuil roulant de bord;

c) si le transfert peut être effectué d'une manière sécuritaire, compte tenu des restrictions de l'aéronef.

(2) (3) Lorsqu'une réservation est faite pour une personne, le transporteur aérien doit :

PARTIE VII DU Règlement sur les transports aériens

CONDITIONS DE TRANSPORT DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

Définitions

145. Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente partie.

« personne » Personne ayant une déficience qui est, a été ou sera un passager d'un vol effectué par un transporteur aérien. (*person*)

« service inhabituel » Service lié à une déficience que le transporteur aérien n'est pas tenu de fournir aux termes de la présente partie ou service qu'il ne fournit pas habituellement. (*extraordinary service*)

« siège passager » Siège à bord d'un aéronef qui est habituellement occupé par un passager. (*passenger seat*) DORS/93-449, art. 3.

Application

146. (1) La présente partie s'applique au transporteur aérien pour ce qui concerne tout service intérieur qu'il exploite au moyen d'un aéronef d'au moins 30 20 sièges passagers.

(2) Les dispositions de la présente partie ne dégagent pas le transporteur aérien de l'obligation d'observer les dispositions de tout règlement sur la sécurité pris en vertu de la Loi sur l'aéronautique. DORS/93-449, art. 3.

Services

147. (1) Sous réserve de l'article 151, le transporteur aérien doit, sur demande, fournir les services suivants à la personne visée :

a) assistance durant l'enregistrement au comptoir des billets;

b) assistance pour se rendre à l'aire d'embarquement;

c) assistance à l'embarquement et au débarquement;

d) assistance pour ranger et récupérer les bagages de cabine de la personne;

e) sous réserve du paragraphe 147 (2), transfert de la personne de son



Office
des transports
du Canada
Canadian
Transportation
Agency

MODIFICATIONS PROPOSÉES

à la Partie VII du Règlement sur les transports aériens

sur les
Conditions de transport des personnes ayant une déficience

POUR Y INCLURE LES

AÉRONEFS DE 20 À 29 SIÈGES PASSAGERS

Août 2001

Canada